

## **SATISFAÇÃO DE CLIENTES EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DA CIDADE DE PELOTAS, RS**

**LEAL, Katharine K.<sup>1</sup>; FLORES, Thaynã R.<sup>1</sup>; CAVADA, Leslie<sup>2</sup>; CARVALHO, Clarissa<sup>2</sup>; BORGES, Lúcia R.<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Faculdade de Nutrição – Universidade Federal de Pelotas/UFPeI

<sup>2</sup>Hospital Universitário São Francisco de Paula – Universidade Católica de Pelotas/UCPeI  
katharineleal@hotmail.com.

### **1 INTRODUÇÃO**

Uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é considerada uma unidade de trabalho que realiza atividades relacionadas à alimentação e à nutrição, como produção e distribuição de alimentação para coletividades (TEIXEIRA et al 2000).

Cada vez mais as refeições realizadas fora de casa vêm sendo uma das alternativas dos trabalhadores da sociedade moderna, em função das dificuldades encontradas pela falta de tempo de realizar suas refeições na própria residência (CARDOSO, SOUZA E SANTOS, 2005). As UAN vêm, neste contexto, suprir essa importante necessidade da população, que consiste em se alimentar de forma equilibrada. Além dos aspectos ligados à refeição, uma UAN objetiva, ainda, satisfazer o comensal no que diz respeito ao serviço oferecido. Este item engloba desde o ambiente físico, incluindo tipo, conveniência e condições de higiene de instalações e equipamentos disponíveis, até o contato pessoal entre operadores da UAN e comensais, nos mais diversos momentos (PROENÇA, 1999).

De modo geral a qualidade é a determinação da satisfação do cliente. Em serviços de alimentação, por sua vez, esta avaliação é feita pela medida do nível em que o produto satisfaz o comensal (ABERC, 1999).

Para avaliar o desempenho da empresa utiliza-se como ferramenta a Pesquisa de Satisfação do Cliente. Por meio desta avaliação sabe-se a opinião do cliente em relação aos objetivos pré-estabelecidos pela empresa. A partir dos resultados os recursos disponíveis (dinheiro, pessoal e material) devem ser utilizados para melhorar o serviço e solucionar os problemas (FLORENCIO, 2010).

As informações sobre o nível de satisfação dos clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com qualidade de seus produtos e serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto a seus clientes (ROSSI; SLONGO, 1998).

Diante do exposto mostra-se a importância de avaliar o nível de satisfação da clientela de uma UAN com a intenção de medir a qualidade dos serviços oferecidos. O presente estudo teve como objetivo avaliar o grau de satisfação de comensais em uma Unidade de Alimentação e Nutrição da cidade de Pelotas, RS.

### **2 MATERIAIS E MÉTODOS**

Realizou-se um estudo transversal durante o mês de abril com clientes de uma UAN localizada no município de Pelotas, RS.

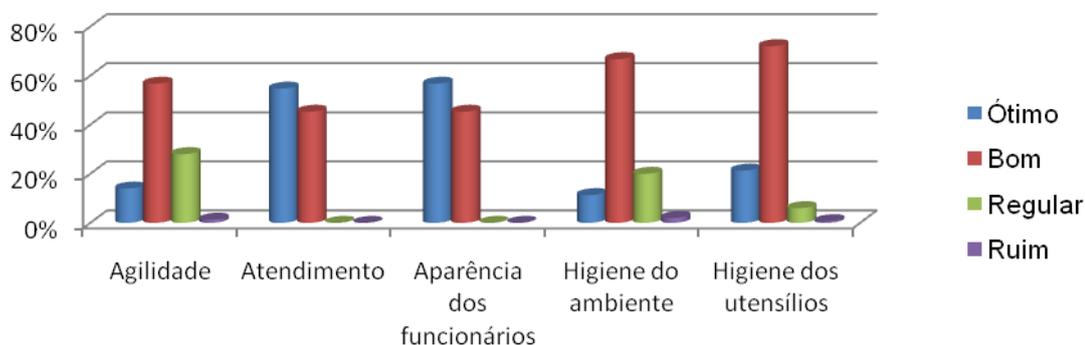
Foi elaborado um questionário com questões relativas à satisfação do serviço prestado. O tipo de serviço avaliado foi o almoço. Os clientes foram selecionados aleatoriamente no horário da distribuição das refeições.

O questionário de satisfação foi dividido em três partes. No primeiro bloco do questionário as perguntas se destinaram ao funcionamento geral do serviço contendo cinco questões fechadas (agilidade do serviço, atendimento ao consumidor, aparência dos funcionários, higiene do ambiente e higiene dos utensílios), com as seguintes opções de respostas: ótimo, bom, regular ou ruim. O segundo bloco constitui-se de oito questões fechadas sobre o serviço do Buffet (variedade das carnes, variedade das saladas, variedade das guarnições, aparência dos alimentos, sabor dos alimentos, temperatura, tempo de reposição dos alimentos e higiene). O terceiro bloco avaliou a satisfação geral do serviço, com as seguintes respostas, muito satisfeito, satisfeito, parcialmente satisfeito ou insatisfeito.

Após a coleta de dados os resultados foram digitados e a frequência de satisfação dos clientes analisada no programa SPSS versão 10.0.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

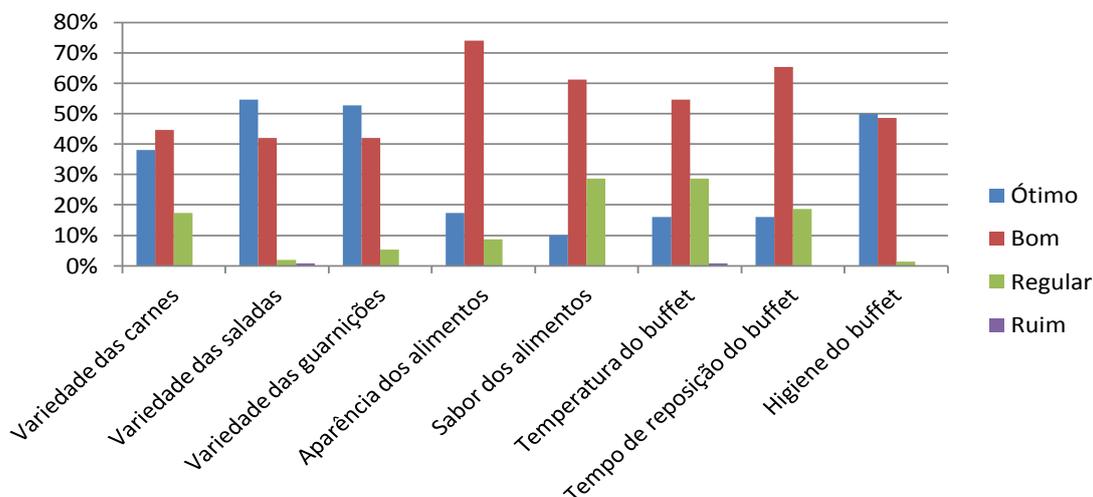
Foram entrevistados 150 clientes. A Fig. 1 apresenta a satisfação dos clientes em relação ao funcionamento geral do serviço da UAN.



**Figura 1.** Satisfação dos clientes quanto ao funcionamento geral do serviço de uma UAN, Pelotas, RS, 2012.

Pode-se observar que a maioria dos entrevistados considerou o funcionamento do serviço como ótimo ou bom em todos os quesitos, sendo que no atributo agilidade, 28% dos comensais classificaram o serviço como regular.

A Fig. 2 demonstra a satisfação dos clientes em relação aos serviços do Buffet, observa-se que a maioria considerou o serviço como ótimo ou bom, sendo que 28,7% consideram o serviço regular nos quesitos sabor e temperatura.



**Figura 2.** Satisfação dos clientes em relação ao serviço do Buffet de uma UAN Pelotas, RS, 2012.

Nas Figs. 1 e 2 pode-se observar que mais da metade dos comensais estavam satisfeitos com o serviço prestado na UAN, da mesma maneira quando considerado os quesitos separadamente, o que é evidenciado pela satisfação geral do serviço (Fig 3) em que 88% apresentavam-se muito satisfeito ou satisfeito e 0% para a opção insatisfeito.



**Figura3.** Satisfação geral do serviço prestado no refeitório da UAN. Pelotas, RS, 2012.

Em relação à avaliação geral do serviço, a maioria dos comensais estava satisfeitos (74%), 14% muito satisfeitos e 12% parcialmente satisfeitos. Resultados diferentes aos encontrados por Florêncio e Maistro (2010) que avaliaram o perfil de satisfação de clientes de uma UAN no interior de São Paulo, encontrando apenas 57% de satisfação em relação ao serviço geral do estabelecimento.

Contudo, baseado nos resultados apresentados e segundo Veiros e Proença (2003) a tentativa de agradar os comensais pode deixar de contemplar alguns aspectos importantes da qualidade da refeição. Como por exemplo a agilidade no atendimento, a higiene e limpeza, a qualidade das refeições, a temperatura dos alimentos, a opinião em relação ao tempero, a variação do cardápio e de como os comensais avaliam os serviços de forma geral.

## 4 CONCLUSÃO

Conclui-se que a UAN estudada apresenta alto índice de satisfação com relação aos serviços prestados, obtendo satisfação geral de 88%. As informações coletas nesse estudo sobre vários aspectos do restaurante servirão ainda para corrigir os itens não satisfatórios relatados pela clientela atendida na UAN.

## 5 BIBLIOGRAFIA

ABERC – Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas. História e Mercado. 2009. Disponível em <[www.aberc.com.br](http://www.aberc.com.br)>. [Acesso em: 03 maio 2012].

CARDOSO, R. C. V.; SOUZA, E. V. A.; SANTOS, P. Q. Unidades de alimentação e nutrição nos campi da Universidade Federal da Bahia: um estudo sob a perspectiva do alimento seguro. **Revista de Nutrição**, Campinas, set./out., 2005.

FLORÊNCIO, G. K; MAISTRO, L. Perfil de satisfação dos clientes de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) de uma cidade do interior de São Paulo. In: **8ª MOSTRA ACADÊMICA, UNIMEP**, 2010.

PROENÇA, R.P.C. Inovações Tecnológicas na Produção de Refeições: Conceitos e Aplicações Básicas. **Revista Higiene Alimentar**, 1999.

ROSSI, C.A.V.; SLONGO, L.A. Pesquisa de Satisfação de Clientes: o Estado-da Arte e Proposição de um Método Brasileiro. **RAC**, Jan/Abr, 1998.

TEIXEIRA, S.M.F.G. et al. **Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Atheneu, 2000. 232p.

VEIROS, M. B. e PROENÇA, R. P. D. C. Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio em uma Unidade de Alimentação e Nutrição – Método AQPC. **Revista Nutrição em Pauta** - Edição Setembro/Outubro 2003.